

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Wedding Organizer adalah suatu jasa yang memberikan pelayanan khusus secara pribadi yang bertujuan untuk membantu calon pengantin dan keluarga calon pengantin dari mulai perencanaan (planning) sampai tahap pelaksanaan. Wedding Organizer memberikan informasi mengenai berbagai macam hal yang berhubungan dengan acara pernikahan dan membantu merumuskan segala hal yang dibutuhkan pada saat pernikahan. Wedding Organizer memberikan solusi mulai dari tata rias, dekorasi, prewedding, gedung, catering dan segala sesuatu yang dibutuhkan pada saat acara pernikahan berlangsung.

Alur bisnis wedding organizer pada umumnya diawali dari calon pengantin atau keluarga pengantin mencari informasi tentang beberapa paket-paket wedding yang ditawarkan oleh pemilik wedding organizer lalu ketika sudah memiliki kesepakatan paket yang akan diambil pelanggan diwajibkan untuk melakukan pembayaran minimal 30% dari total harga paketnya. Kemudian ketika sampai hari pernikahan maka pihak wedding organizer akan mengawal acara sampai selesai kemudian pihak pelanggan diminta untuk melunasi administrasi yang kurang dan akan melakukan pengecekan barang-barang yang dimiliki oleh pihak wedding organizer apakah ada yang rusak atau tidak, jika pun ada kerusakan maka pihak keluarga pengantin dan wedding akan mencari solusi bersama.

Dalam perkembangan zaman sekarang ini wedding organizer memiliki cara agar menjadi top market dalam suatu wilayah salah satu cara yang dilakukan adalah perang harga, hal ini mengakibatkan kualitas wedding organizer tidak bisa profesional dikarenakan anggaran dalam acara yang diminimalkan dan hasil yang alakadarnya dan juga pemasaran wedding organizer saat ini masih manual dengan modal informasi dari tetangga dan kerabat hal ini menjadikan peluang wedding organizer yang baru memulai bisnis tidak memiliki pasar dikarenakan tidak ada riwayat pelanggan yang memakai jasanya dan tidak hanya itu pelanggan yang sudah memesan jasa wedding tidak dapat memberikan penilaian kepada jasa

wedding yang dipakai hal tersebut sejatinya dibutuhkan sebagai tolak ukur jasa wedding tersebut rekomendasi atau tidak.

Berdasarkan penjelasan kendala diatas maka ada sebuah solusi yaitu dengan penerapan sistem berbasis web dimana dapat dibuka disemua platform selama masih terkoneksi dengan internet. Maka dalam penelitian ini penulis memberikan judul Penerapan Metode CSAT Untuk Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Jasa Wedding Organizer Berbasis Web Portal agar sistem yang akan dibuat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih wedding organizer yang sesuai dengan keinginan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat menerapkan metode CSAT pada Jasa Wedding Organizer dengan basis web portal, yang diharapkan agar masyarakat dapat memilah-milah paket wedding yang sesuai dengan keinginan dan kualitasnya disertai dengan riwayat penilaian jasa wedding tersebut.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem akan dikembangkan dengan basis web responsive
2. Sistem akan digunakan oleh beberapa aktor diantaranya : Super Admin, Admin Mitra WO, dan Pelanggan
3. Sistem akan mengelola data – data seperti data : data lokasi WO, data paket WO, dan data diri WO, data pertanyaan quisoner
4. Sistem akan menghasilkan informasi seperti informasi : pendaftaran pelanggan, pendataan WO, transaksi pemesanan WO, bagi hasil sistem kemitraan dan penilaian pelanggan terhadap jasa wedding organizer yang dipakai.

5. Sistem bagi hasil diberlakukan agar dapat menjadi pemasukkan bagi pengembang sistem ini besarnya yang akan diterapkan sebesar 3% dari project yang didapatkan mitra wedding organizer.
6. Penggunaan metode CSAT yang difungsikan untuk menganalisa kepuasan pelanggan.
7. Sistem akan dikembangkan dengan bahas pemrograman PHP dan Kelola database menggunakan MySql.

1.4. Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan mendapatkan informasi terkait pelaku wedding organizer untuk masyarakat agar tahu akan kualitas tiap wedding organizer.

1.5 Manfaat

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat untuk mahasiswa, akademisi, masyarakat dan pelaku usaha wedding organizer seperti penerapan ilmu pengetahuan dari perkuliahan untuk memberikan solusi dari beberapa kendala yang dialami ketika ingin melihat dan memesan jasa wedding organizer dan bagi pelaku usaha wedding organizer menjadi lebih tertata dan lebih menunjukkan kualitas bukan hanya sekedar perang harga saja dan ditambah lagi dengan adanya penerapan metode CSAT yang dapat menjadikan tolak ukur jasa wedding tersebut rekomendasi atau tidak. Sedangkan bagi akademis dapat memberikan penilaian untuk mahasiswanya sebagai tolak ukur evaluasi pembelajaran

1.6 Metodologi Penelitian

A. Objek Penelitian

Nama : Enter Management Kudus
Alamat : Purwosari Kudus
No. Telp : 085290943434

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat, relevan, valid dan juga *reliable*, maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari tempat penelitian yang melalui pengamatan dan pencatatan tentang objek penelitian. Sumber data primer meliputi :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung kegiatan yang ada di salah satu pelaku usaha Wedding Organizer. Observasi dilakukan agar penulis dapat mengetahui atau dapat mengamati secara langsung bagaimana kegiatan yang ada di lapangan.

b. Wawancara

Dalam proses kegiatan pembangunan dan pengembangan sistem informasi adalah mengidentifikasi kebutuhan system yang merupakan kegiatan analisis umum dari situasi yang ada untuk dapat menemukan masalah yang nyata dalam waktu yang bersamaan menghubungkan dengan penyebab dari masalah-masalah yang ada.

Teknik wawancara adalah salah satu cara paling efektif agar bisa mendapatkan data. Dalam proses penerapan sistem informasi yang terkomputerisasi, teknik wawancara dengan pelaku usaha dilaksanakan untuk menangani permasalahan yang ada.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan dengan cara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder tersebut bisa bisa diperoleh dari literatur atau buku. Sumber data sekunder meliputi:

a. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dikumpulkan melalui literature maupun dokumentasi dari media internet atau sumber informasi lainnya.

b. Studi Kepustakaan

Studi ini dikumpulkan melalui buku yang sesuai dengan tema permasalahan penelitian.

C. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan system adalah metode dengan proses yang penting bagi pembuatan suatu system. Dalam pengembangan yang akan diterapkan penelitian ini adalah model SDLC (*System Development Life Cycle*) atau sering juga disebut dengan metode *waterfall*. Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018), *Waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). (A.S & Shalahuddin, 2019)

Tahapan dari pengembangan system dalam metode *waterfall* antara lain:

a. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan

b. Desain Perangkat Lunak

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat di implementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode

program, penyusun menggunakan *PHP* dan *Mysql* sebagai databasenya.

d. Pengujian

Pengujian hanya fokus pada perangkat lunak dari segi logik dan fungsional, memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung dan Pemeliharaan

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengurangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk perangkat lunak baru.

D. Metode Perancangan Sistem

Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, munculah sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari system perangkat lunak. UML merupakan bahas visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah system dengan menggunakan diagram dan teks – teks Pendukung.(A.S & Shalahuddin, 2019) Berikut ini jenis – jenis diagram *Unified Modelling Language* (UML) antara lain :

a. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) system informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan system informasi yang akan dibuat. Ada beberapa aktor

dalam system yaitu petugas verifikasi, petugas lapangan dan kepala bidang. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi – fungsi tersebut.

b. Class Diagram

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur system dari segi pendefinisian kelas –kelas yang akan dibuat untuk memebangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

c. Sequence Diagram

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

d. Actifity Diagram

Actifity diagram merupakan diagram yang menggambarkan *workflow* atau aliran kerja atau aktifitas atau aktifitas dari sebuah system atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktifitas menggambarkan aktifitas system bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktifitas yang dapat dilakukan oleh sistem saja.

e. Statechart Diagram

Statechart diagram atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transmisi dari sebuah mesin atau system objek. Diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasumsikan oleh objek dan kejadian – kejadian (*events*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

1.7 KERANGKA PEMIKIRAN

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut adalah sebagai berikut :

